

## PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BINA BARU KECAMATAN KULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Muh. Agum Margunawan<sup>1)</sup>, A. Astinah Adnan<sup>2)</sup>, Andi Uceng<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang,  
Sulawesi Selatan, Indonesia

Email: [muhammad.agum.margunawan@gmail.com](mailto:muhammad.agum.margunawan@gmail.com), [andi.astinah.adnan@gmail.com](mailto:andi.astinah.adnan@gmail.com),  
[andiuceng31@gmail.com](mailto:andiuceng31@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi penelitian berjumlah 47 orang masyarakat yang menerima pelayanan dalam kurun waktu dua bulan terakhir. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh dengan jumlah responden sebanyak 47 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, serta studi kepustakaan. Analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang secara umum berada pada kategori baik. Variabel pelayanan publik memperoleh nilai persentase sebesar 82%, dengan indikator ketepatan waktu, kemudahan memperoleh pelayanan, serta atribut pendukung pelayanan berada pada kategori sangat baik. Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat memperoleh nilai sebesar 78%, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada prosedur pelayanan dan nilai-nilai kerja aparatur. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, meliputi motivasi kerja, kemampuan karyawan, sikap aparatur, kontrol sosial, serta komunikasi dan struktur birokrasi, memperoleh nilai sebesar 72%. Secara keseluruhan, akumulasi kedua variabel menunjukkan nilai 81%, sehingga pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bina Baru dikategorikan baik.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; Kepuasan Masyarakat; Desa Bina Baru

### ABSTRACT

*This study aims to determine the extent to which public service influences community satisfaction in Bina Baru Village, Kulo District, Sidenreng Rappang Regency. The research population consisted of 47 community members who received services within the last two months. The sampling method used was saturated sampling, with a total of 47 respondents. This study employed an associative quantitative research design. Data were collected through observation, questionnaire distribution, and literature review. Data analysis was conducted using validity and reliability tests with the assistance of IBM SPSS Statistics 21 software. The results of this study indicate that the quality of public services at the Bina Baru Village Office, Kulo District, Sidenreng Rappang Regency is generally categorized as good. The public service variable achieved a percentage score of 82%, with indicators of timeliness, ease of access to services, and supporting facilities classified as very good. Meanwhile, the community satisfaction variable obtained a score of 78%, indicating that residents are fairly satisfied, although several aspects still require improvement, particularly service procedures and work values of officials. Factors influencing public service quality, including work motivation, employee competence, bureaucratic behavior, social control, and communication as well as organizational structure, recorded a score of 72%. Overall, the combined result of both variables reached 81%, concluding that public services toward community satisfaction in Bina Baru Village are considered good.*

**Keywords:** Public Service; Community Satisfaction; Bina Baru Village

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah aspek yang sangat penting bagi lembaga pemerintahan. Sebagai pelayan masyarakat, pemerintah memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta dilakukan secara profesional. Pelayanan yang optimal dan profesional dapat tercapai apabila pemerintah mampu bersikap objektif, netral, serta tidak melakukan tindakan diskriminatif dalam pelaksanaannya. Pelayanan publik yang diselenggarakan dengan baik dapat memberikan dampak positif berupa meningkatnya kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan ketentuan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tolok ukur keberhasilan suatu pelayanan adalah kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat yang menerima layanan tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai keseluruhan aktivitas atau proses yang ditujukan untuk memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya yang mengatur tentang penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi. Selain itu, pelayanan publik juga merujuk pada tugas dan tanggung jawab penyelenggara layanan dalam menyediakan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah seluruh proses pelayanan dari penyelenggara layanan yang diarahkan untuk menjawab kebutuhan penerima manfaat serta dijalankan berdasarkan landasan hukum.

Tingkat kepuasan dari penerima layanan dapat dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan. Memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat merupakan salah satu tujuan utama pemerintah. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan bagi warga serta menjadi sarana dalam mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pada dasarnya, pelayanan tidak dapat dipandang sebagai konsep tunggal yang terlepas dari konteks, seperti halnya pelayanan kepada publik. Ia juga mencakup unsur teknis dan administrasi, yang dalam praktiknya, sering kali menjadi komponen strategis dalam

menentukan arah perkembangan sebuah organisasi. Oleh sebab itu, dalam memberikan pelayanan, penting bagi penyelenggara untuk benar-benar menciptakan kepuasan yang nyata serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Gumolung dan Mambo, 2023).

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu faktor utama yang harus menjadi perhatian bagi penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan ini berperan penting dalam menentukan sejauh mana keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Secara umum, pengertian kepuasan masyarakat kerap disamakan dengan istilah kepuasan pelanggan atau konsumen. Perbedaan keduanya terletak pada siapa yang memberikan layanan serta apa tujuan atau motif dari pelayanan tersebut. Menurut Atmaja dalam Kurniawan (2018), kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai suatu kondisi emosional, baik berupa rasa senang maupun kekecewaan. Perasaan tersebut timbul ketika individu membandingkan harapannya terhadap kualitas atau hasil suatu pelayanan dengan realitas yang diterima. Dengan kata lain, kepuasan tercipta jika hasil dari suatu produk atau layanan sesuai atau melebihi harapan individu tersebut.

Kotler, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono, mengemukakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi emosional setelah membandingkan antara harapan dan kualitas layanan yang diterima. Dalam organisasi milik publik, kepuasan masyarakat menjadi aspek yang sangat menentukan, karena memiliki keterkaitan langsung dengan kepercayaan terhadap instansi tersebut. Pasolong (2016) menyatakan bahwa ketika tata kelola pemerintahan dan layanan publik semakin baik, kepercayaan masyarakat pun akan meningkat. Kepercayaan ini muncul ketika pelayanan yang diterima dianggap layak dan sesuai dengan ekspektasi mereka.

Pelayanan publik dikatakan memuaskan apabila mampu menjawab kebutuhan serta ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memberikan kepuasan akan dipersepsikan sebagai layanan yang tidak efektif atau belum memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan menjadi aspek yang sangat fundamental dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat, karena tujuan utama

penyelenggaraan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat (Anshary, 2024). Dalam konteks pemerintahan desa, tuntutan terhadap pemberian pelayanan yang bermutu semakin besar, sehingga pemerintah desa dituntut tidak hanya memberikan pelayanan secara optimal, tetapi juga melakukan pembenahan dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan agar layanan yang diberikan sejalan dengan harapan masyarakat. Ketentuan ini sejalan dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mewajibkan setiap instansi penyelenggara pelayanan publik untuk menjalankan pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dan tolok ukur kualitas layanan, sekaligus wujud komitmen dan tanggung jawab penyelenggara dalam menyediakan layanan yang prima, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan tertib (Ni Kadek Leni Ari Santi & Putu Indah Rahmawati, 2023).

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, pemerintah daerah dituntut untuk terus berinovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menghapus citra birokrasi yang lamban, berbelit, dan kurang responsif. Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 menjadi landasan hukum dalam penerapan prinsip pelayanan publik dan sistem pelayanan terpadu satu pintu demi memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat (Handrico Eldorado Dobona Purba, Robert Tua Siregar, & Sarintan E. Damanik, 2019). Kualitas pelayanan yang unggul berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendorong peningkatan kesejahteraan dan kualitas hidup warga, terutama melalui reformasi birokrasi, peningkatan kompetensi aparatur, dan pemanfaatan teknologi informasi (Mursalin Mursalin & Nurasia Natsir, 2024).

Peran pemerintah desa sangat strategis karena berhadapan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat pedesaan. Tingkat kepuasan masyarakat desa sangat menentukan penilaian terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan (Wibisono & Abrar, 2020). Untuk menilai kepuasan tersebut, survei kepuasan masyarakat digunakan sebagai instrumen utama dengan sembilan unsur penilaian sebagaimana diatur dalam Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, yang hasilnya diwujudkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai dasar evaluasi dan

perumusan kebijakan perbaikan layanan (Ismiyati, 2023). Namun, berdasarkan observasi di Kantor Desa Bina Baru pada 18/12/2024, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan administrasi, minimnya inovasi berbasis teknologi, serta rendahnya disiplin aparatur desa, yang menunjukkan perlunya perbaikan serius dalam tata kelola pelayanan publik di tingkat desa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Bina Baru, pemilihan lokasi penelitian ini dilandasi dengan pertimbangan bahwa desa ini punya dinamika pelayanan publik yang menarik untuk diteliti. Sebagai desa yang sedang berkembang, pasti ada banyak tantangan dalam memberikan pelayanan terbaik ke masyarakat, contohnya keterlambatan pegawai, ketidakadilan, dan ketidakpastian waktu serta prosedur pelayanan yang tidak efisien. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini mengacu pada metode sampling jenuh, dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang memperoleh layanan di Kantor Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, selama periode tiga bulan terakhir, yakni September hingga November 2024, dengan jumlah total 47 orang dan teknik pengumpulan data nya berupa observasi, studi pustaka, kuisioner dan analisis data menggunakan program SPSS 21.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Indikator Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang**

#### **1. Ketepatan Waktu dalam Pelayanan**

Berdasarkan indikator teori yang digunakan dalam penelitian ini, ketepatan waktu berarti pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat. Frekuensi paling rendah adalah 3 dengan jawaban tidak baik, dan frekuensi paling tinggi adalah 22 dengan jawaban sangat baik, sehingga diperoleh hasil persentase 81%, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan publik di Desa Bina Baru termasuk kategori sangat puas. frekuensi paling rendah adalah 1 dengan jawaban sangat tidak baik, dan frekuensi paling tinggi adalah 19 dengan jawaban kurang baik, sehingga diperoleh hasil persentase 70.2%, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan publik di

Desa Bina Baru termasuk kategori sangat puas.

## 2. Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan pelayanan dilihat dari akses masyarakat terhadap prosedur, lokasi, dan informasi layanan. Frekuensi paling rendah adalah 11 dengan jawaban kurang baik, dan frekuensi paling tinggi adalah 20 dengan jawaban sangat baik, sehingga diperoleh hasil persentase 83,8%, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan pelayanan di Desa Bina Baru termasuk kategori sangat puas. Pada tabel analisis frekuensi paling rendah adalah 1 dengan jawaban tidak baik, dan frekuensi paling tinggi adalah 20 dengan jawaban sangat baik, sehingga diperoleh hasil persentase 83,8%, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan pelayanan di Desa Bina Baru termasuk kategori sangat puas.

## 3. Atribut Pendukung Pelayanan

Atribut pendukung berupa fasilitas fisik seperti kursi tunggu, kebersihan ruangan, dan kenyamanan tempat pelayanan. Frekuensi paling rendah adalah 3 dengan jawaban kurang baik, dan frekuensi paling tinggi adalah 27 dengan jawaban sangat baik, sehingga diperoleh hasil persentase 90,2%, maka dapat disimpulkan bahwa atribut pendukung dalam pelayanan di Desa bina baru termasuk kategori sangat puas. Pada tabel analisis frekuensi paling rendah adalah 1 dengan jawaban tidak baik, dan frekuensi paling tinggi adalah 22 dengan jawaban sangat baik, sehingga diperoleh hasil persentase 86,8%, maka dapat disimpulkan bahwa atribut pendukung dalam pelayanan di Desa bina baru termasuk kategori sangat puas.

**Tabel 1.** Rekapitulasi Indikator Pelayanan Publik (X)

No	Indikator	Persentase
1.	Ketepatan waktu	81,5%
2.	Ketepatan waktu	70,2%
3.	Kemudahan mendapatkan pelayanan	83,8%
4.	Kemudahan mendapatkan pelayanan	83,8%
5.	Atribut pendukung(fasilitas dan kebersihan)	90,2%
6.	Atribut pendukung(fasilitas dan kebersihan)	86,8
Jumlah		501.25/6
Persentase		83,5%

Sumber: Hasil Olahan Data Kuesioner, Juli 2025

Dari akumulasi hasil olahan data dengan rata-rata persentase dari 6 pertanyaan yang mengacu pada indikator variabel pelayanan publik tersebut, sehingga didapatkan hasil rekapitulasi rata-rata persentase yaitu 83,5%. Sehingga dari aku mulasi hasil data SPSS maka kesimpulan dalam penelitian yaitu pelayanan publik dinilai “Sangat baik”.

Adapun total keseluruhan nilai dari Variabel X (Pelayanan Publik) adalah sebesar 1170. Untuk mengetahui jumlah presentasinya, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Hasil Ideal} &= \frac{\text{Total Frekuensi}}{\text{Jawaban Bobot Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden} X} \times 100 \\
 &= \frac{1170}{5 \times 6 \times 47} \times 100 \\
 &= \frac{1170}{1410} \times 100 \\
 &= 0,82 \times 100 \\
 &= 82\%
 \end{aligned}$$

Sehingga, nilai variabel independen atau variabel X (Pelayanan Publik) sebesar 82% dari 100% hasil yang diharapkan.

### **Indikator Kepuasan Masyarakat di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang (Variabel Y)**

#### **1. Tanggung Jawab**

Tanggung jawab merujuk pada kesungguhan aparat dalam menjalankan tugas dan menyelesaikan pelayanan sesuai harapan. Pada tabel analisis frekuensi paling rendah adalah 7 dengan jawaban kurang baik, dan frekuensi paling tinggi adalah 22 dengan jawaban sangat baik, sehingga diperoleh hasil persentase 99%, maka dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab aparat desa termasuk kategori sangat puas.

#### **2. Komitmen**

Komitmen dilihat dari keseriusan aparat dalam memberikan pelayanan tanpa menunda dan menyelesaikan hingga tuntas. Pada tabel analisis frekuensi paling rendah adalah 3 dengan jawaban kurang baik dan frekuensi paling tinggi adalah 31 dengan jawaban sangat baik, sehingga diperoleh hasil persentase

91,8%,maka dapat disimpulkan bahwa komitmen aparatur dalam pelayanan publik termasuk kategori sangat puas.

### 3. Nilai-Nilai Kerja

Nilai-nilai kerja mencerminkan disiplin, etika, dan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan. Pada tabel analisis, frekuensi paling rendah adalah 5 dengan jawaban tidakbaik dan frekuensi paling tinggi adalah 18 dengan jawaban baik, sehingga diperoleh hasil persentase 70.6%, maka dapat disimpulkan bahwa nilai- nilai kerja aparatur desa termasuk kategori puas.

### 4. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan berkaitan dengan langkah-langkah yang jelas dan teratur dalam melayani masyarakat. Pada tabel analisis frekuensi paling rendah adalah 4 dengan jawaban sangat baik dan frekuensi paling tinggi adalah 16 dengan jawaban kurang baik, sehingga diperoleh hasil persentase 64.6%,maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan publik di Desa Bina Baru termasuk kategori puas.

**Tabel 2.** Rekapitulasi Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Indikator	Persentase
1.	Prosedur pelayanan	99%
2.	Tanggung jawab	91,8%
3.	Komitmen	70,6%
4.	Nilai-nilai kerja	64,5%
Jumlah		226.18/4
Persentase		56,5%

*Sumber:Hasil Olahan Data Kuesioner, Juli 2025*

Dari akumulasi hasil olahan data dengan rata-rata persentase dari 4 pertanyaan yang mengacu pada indikator variabel kepuasan masyarakat tersebut, sehingga didapatkan hasil rekapitulasi rata-rata persentase yaitu 56,6%. Sehingga dari aku mulasi hasil data SPSS maka kesimpulan dalam penelitian yaitukepuasan masyarakat dinilai “ Kurang Baik”. Adapun total keseluruhan nilai dari Variabel Y (*Kepuasan masyarakat*) adalah sebesar 737. Untuk mengetahui jumlah persentasenya,maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:



$$\begin{aligned}
 \text{Hasil Ideal} &= \frac{\text{Total Frekuensi}}{\text{Jawaban Bobot Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden } X} \times 100 \\
 &= \frac{737}{5 \times 4 \times 47} \times 100 \\
 &= \frac{737}{940} \times 100 \\
 &= 0,78 \times 100 \\
 &= 78\%
 \end{aligned}$$

Sehingga, nilai variabel dependen atau Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) sebesar 78% dari 100% hasil yang diharapkan.

## **Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang**

### **1. Motivasi Kerja Birokrasi dan Karyawan**

Berdasarkan indikator teori yang digunakan dalam penelitian ini, motivasi kerja mengacu pada semangat dan dorongan internal aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa frekuensi paling rendah adalah 10 dengan jawaban baik, dan frekuensi paling tinggi adalah 23 dengan jawaban kurangbaik, sehingga diperoleh hasil persentase 78,2%, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja birokrasi di Desa Bina Baru termasuk kategori puas.

### **2. Kemampuan Karyawan**

Kemampuan merujuk pada kompetensi dan keahlian karyawan dalam memberikan pelayanan yang efisien dan tepat. Pada hasil analisis menunjukkan bahwa frekuensi paling rendah adalah 3 dengan jawaban tidakbaik, dan frekuensi paling tinggi adalah 21 dengan jawaban baik dan, sehingga diperoleh hasil persentase 71%, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan publik di Desa Bina Baru termasuk kategori puas.

### **3. Perilaku dan Sikap Birokrasi/Karyawan**

Indikator ini mencerminkan sopan santun, empati, dan pelayanan yang ramah kepada masyarakat. Pada hasil analisis menunjukkan bahwa frekuensi paling rendah adalah 3 dengan jawaban sangat baik dan tidak baik dan frekuensi paling tinggi adalah 25 dengan jawaban baik, sehingga diperoleh hasil persentase 71,8%,

maka dapat disimpulkan bahwa perilaku dan sikap birokrasi di Desa Bina Baru termasuk kategori puas.

#### 4. Kontrol Sosial

Kontrol sosial mengacu pada pengawasan baik dari masyarakat maupun internal agar pelayanan sesuai aturan. Pada hasil analisis menunjukkan bahwa frekuensi paling rendah adalah 3 dengan jawaban tidakbaik, dan frekuensi palingtinggi adalah 26 dengan jawaban baik, sehingga diperoleh hasil persentase 78,2%, maka dapat disimpulkan bahwa kontrol sosial terhadap pelayanan publik di Desa Bina Baru termasuk kategori puas.

Komunikasi,disposisi,struktur,birokrasi,serta komunikasi dan aliran terhadap birokrasi karyawan Indikator ini mencakup sejauh mana sistem informasi, komunikasi antar petugas, serta struktur organisasi mendukung pelayanan publik. Hasil analisis menunjukkan bahwa frekuensi paling rendah adalah 1 dengan jawaban sangat tidak baik dan frekuensi paling tinggi adalah 21 dengan jawaban baik, sehingga diperoleh hasil persentase 76%, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan struktur birokrasi di Desa Bina Baru termasuk kategori puas.

**Tabel 3.** Rekapitulasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik

No	Indikator	Persentase
1.	Motivasikerja birokrasi/karyawan	78,2%
2.	Kemampuan karyawan	71%
3.	Perilaku dan sikap birokrasi	71,8%
4.	Kontrol sosial	78%
5.	Komunikasi dan struktur birokrasi	76%
Jumlah		151.35/5
Persentase		30,27%

*Sumber:Hasil Olahan Data Kuesioner, Juli2025*

Dari akumulasi hasil olahan data dengan rata-rata persentase dari 5 pertanyaan yang mengacu pada indikator faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan publik tersebut, sehingga didapatkan hasil rekapitulasi rata-rata persentase yaitu 30,27%. Sehingga dari aku mulasi hasil data SPSS maka kesimpulan dalam penelitian yaitu faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan publik dinilai “ Kurang baik”. Adapun total keseluruhan nilai dari faktor-faktor

yang memengaruhi pelayanan publik adalah sebesar 852. Untuk mengetahui jumlah persentasenya, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Hasil Ideal} &= \frac{\text{Total Frekuensi}}{\text{Jawaban Bobot Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden } X} \times 100 \\
 &= \frac{852}{5 \times 5 \times 47} \times 100 \\
 &= \frac{852}{1175} \times 100 \\
 &= 0,72 \times 100 \\
 &= 72\%
 \end{aligned}$$

Sehingga, nilai faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan publik sebesar 72% dari 100% hasil yang diharapkan.

Untuk mengetahui jumlah dari kedua variabel yaitu maka dapat dilihat dari rumus dibawah ini dengan menggunakan Rumus Hasil Ideal sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 \text{Hasil Ideal} &= \frac{\text{Total Frekuensi}}{\text{Jawaban Bobot Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden } X} \times 100 \\
 &= \frac{1170+737}{5 \times 10 \times 47} \times 100 \\
 &= \frac{1907}{2350} \times 100 \\
 &= 0,81 \times 100 \\
 &= 81\%
 \end{aligned}$$

Jika dilihat dari Rumus diatas maka terdapat 81% kurang dari 100% dimana 81% merupakan Kategori “Baik”. Berdasarkan dari hasil akumulasi di atas maka diketahui bahwa pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenrreng Rappang dikategorikan Baik dengan persentase 81%.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan publik secara umum berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai variabel pelayanan publik (X) yang mencapai 82% dan rata-rata indikator sebesar 83,5% dengan kategori sangat baik, khususnya pada aspek ketepatan waktu, kemudahan memperoleh pelayanan, serta ketersediaan atribut pendukung seperti fasilitas dan kebersihan.

Meskipun demikian, tingkat kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) menunjukkan hasil yang relatif lebih rendah, yakni sebesar 78% dengan rata-rata indikator 56,6%, yang masih berada pada kategori kurang baik hingga cukup puas, terutama pada indikator prosedur pelayanan dan nilai-nilai kerja aparatur. Selain itu, faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti motivasi kerja, kemampuan karyawan, perilaku dan sikap aparatur, kontrol sosial, serta komunikasi dan struktur birokrasi, memperoleh persentase sebesar 72%, yang menunjukkan kategori puas namun belum optimal. Secara keseluruhan, hasil akumulasi kedua variabel menunjukkan nilai sebesar 81%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bina Baru tergolong baik, namun masih memerlukan perbaikan berkelanjutan terutama dalam aspek prosedur pelayanan, nilai kerja aparatur, serta penguatan faktor-faktor pendukung agar kepuasan masyarakat dapat meningkat secara lebih optimal di masa mendatang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. A., Aripin, Z., & Amin, F. (2023). Transformasi digital dalam administrasi publik dan dampaknya terhadap kesadaran politik ekonomi: Analisis pendekatan kualitatif dalam *connected community*. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 196–204.
- Anshary, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(3), 1370–1379.
- Anwaruddin, D. A. (2003). Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui reformasi birokrasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 6, 15–34.
- Basri, M. (2004). Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4, 608–615.
- Bawole, D. S. (2004). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 1, 1–14.
- Bertozzi, et al. (2021). Tantangan pelayanan publik. *Public Administration Review*, 81(4), 567–578.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., & Bustamin. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 1–12.
- Fadian Putry, N. Y., & Wulandari, R. K. (2023). Strategi pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial*, 5, 63–68.

- Fera Silvia, M. S. (2023). Tantangan dan peluang: Peran ekonomi dalam peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Ekonomi Publik*, 1(12), 90–100.
- Gumolung, S., & Mambo, J. J. R. R. (2023). Kualitas pelayanan publik pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 528–538.
- Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 307–327.
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., & Dwikurniawati, I. U. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital: Tantangan dan peluang di pemerintah daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 4, 5228–5235.
- Ismiyati, T. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(3), 460–469.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, A. (2018). *Layanan publik dan kepuasan masyarakat*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mulyono, D. (2017). Analisis faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9, 94–100.
- Mursalin, M., & Natsir, N. (2024). Efektivitas reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 4(1), 1–11.
- Ni Kadek Leni Ari Santi, & Putu Indah Rahmawati. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah desa. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 6(2), 1–12.
- Pasolong, H. (2016). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Republik Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. (2006). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Wibisono, A., & Abrar, U. (2020). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Desa Karang Cempaka Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 1–13.